



Rapport

Datum: 16 mei 2003

Rapportnummer: 2003/130

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor te Gouda (tot 1 januari 2003: UWV GUO) bij beslissing van 29 april 2002 heeft geweigerd om aan haar de kosten te vergoeden, die zij stelt gemaakt te hebben omdat zij gegevens van haar cliënten (werkgevers) opnieuw aan het UWV diende te verstrekken. De eerder door verzoekster verstrekte gegevens waren door het UWV administratief niet correct verwerkt.

Beoordeling

1. Op grond van artikel 10, tweede lid, van de Coördinatiewet sociale verzekering (zie Achtergrond, onder 1.) dient de werkgever opgave te doen van het door de werknemer genoten loon aan het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.
2. Rond de jaarwisseling 2000-2001 stuurde verzoekster een aantal periodieke loonopgaven, afkomstig van werkgevers die zij als cliënt had, naar GUO te Gouda (per 1 januari 2003 en hierna te noemen: het UWV), met het verzoek om deze gegevens te verwerken. Deze gegevens werden door het UWV niet juist verwerkt. Daarom verzocht het UWV verzoekster bij brief van 10 september 2001 om op een aantal controlestaten de ontbrekende gegevens in te vullen; de destijds aangeleverde gegevens waren niet meer in het bezit van het UWV. Verzoekster voldeed aan dit verzoek, en zond vervolgens een nota van de in verband daarmee gemaakte kosten naar het UWV. Bij beslissing van 29 april 2002 heeft het UWV geweigerd om aan haar die kosten te vergoeden, omdat er volgens het UWV geen sprake was van een onrechtmatige daad jegens de werkgevers.
3. In reactie op de klacht gaf het UWV aan dat indien het UWV een toerekenbare fout heeft gemaakt die een onrechtmatige daad oplevert, de dientengevolge door de werkgever geleden schade moet worden vergoed. In dit geval achtte het UWV het niet aannemelijk dat de kosten die gemaakt waren om de gevraagde gegevens opnieuw aan te leveren, aanzienlijk zijn. Verzoekster had volgens het UWV kunnen volstaan met het maken van kopieën van al eerder aangeleverde loongegevens.
4. Verzoekster is een accountantskantoor en voert in opdracht van cliënten (werkgevers) werkzaamheden uit. Naar aanleiding van het verzoek van het UWV van 10 september 2001 had verzoekster aan de betreffende werkgevers verzocht om haar opdracht te geven voor de extra werkzaamheden die met dat verzoek gepaard gingen. De betreffende cliënten weigerden volgens verzoekster echter een dergelijke opdracht te geven. Vervolgens heeft verzoekster zonder opdracht van haar cliënten de werkzaamheden verricht en de kosten daarvan gedeclareerd bij het UWV. Verzoekster was zelf niet gehouden om de gegevens te verschaffen, doch alleen de werkgevers waren daartoe gehouden op grond van artikel 10, tweede lid, van de Coördinatiewet sociale verzekering

(zie Achtergrond, onder 1.). Het voorgaande in aanmerking genomen, en mede gelet op het terughoudende beleid van de Nationale ombudsman in het geval van een klacht over een besluit van een bestuursorgaan tot afwijzing van een verzoek om schadevergoeding (zie Achtergrond, onder 2.), kan niet worden gezegd dat de aanspraak van verzoekster op schadevergoeding zo evident juist is, dat het UWV niet in redelijkheid heeft kunnen komen tot zijn afwijzende beslissing op het verzoek om toekenning van een vergoeding van de door verzoekster gemaakte kosten. Het stond het UWV vrij te betwisten dat het gehouden is tot het vergoeden van de gestelde schade.

Verder wordt nog opgemerkt dat er geen sprake is van schade door de gang van zaken bij de werkgevers, nu de kosten die zijn gemaakt door verzoekster niet in rekening zijn gebracht bij de werkgevers. Daarom behoeft de vraag of gesteld kan worden dat het UWV de werkgevers had verplicht (en niet enkel verzocht) om de betreffende gegevens te verschaffen en zo ja, op welke wijze aan deze verplichting dan wel dit verzoek had kunnen worden voldaan, geen verdere beantwoording.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Gouda, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is niet gegrond.

Onderzoek

Op 30 juli 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 26 juli 2002, van de Maatschap X te Goes, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Gouda.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam (UWV) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd het UWV een aantal specifieke vragen gesteld.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Ook werden zowel aan verzoekster als aan het UWV nog nadere vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Verzoekster berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van het UWV gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 10 september 2001 berichtte GUO (vanaf 1 januari 2002: UWV GUO en vanaf 1 januari 2003: het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, hierna te noemen: het UWV) te Gouda verzoekster het volgende:

"In aansluiting op ons telefonisch onderhoud van hedenmorgen verzoek ik u hierbij schriftelijk om medewerking te verlenen aan het controleren van de loonsomgegevens bij een aantal van uw cliënten.

Uit onze gegevens blijkt dat er bij een aantal cliënten nog ambtshalve plo-regels (plo is een periodieke loonopgave; N.o.) aanwezig zijn in ons premie-incassosysteem (Prins).

Het ontstaan van ambtshalve plo-regels kan diverse oorzaken hebben, zoals het niet of niet correct aanleveren van gegevens en/of het niet of niet correct verwerken van deze gegevens door GUO.

Omdat GUO bij de invoering van het Prins-systeem de nodige aanloopproblemen heeft gekend en omdat de geheel nieuwe wijze van aanlevering van loongegevens ook nogal wat aanpassing vergde van de aanleveraars, is uit coulanceoverwegingen besloten om ambtshalve plo-regels steeds vast te stellen op f 00,00.

Thans zijn wij op een punt gekomen dat deze aanloopproblemen tot het verleden moeten behoren en zouden wij bij niet of onvolledige aanlevering over kunnen gaan tot ambtshalve vaststellingen in geld.

Alvorens daartoe over te gaan willen wij echter de lopende ambtshalve plo-regels, in de gevallen waarin dit van toepassing is, oplossen door bestandsvergelijking.

Hierbij vragen wij de welwillende medewerking van de aanleveraars, waarbij wij garanderen dat aanvullende gegevens binnen redelijke termijn worden verwerkt en dat dit niet zal leiden tot het eventueel in rekening brengen van de wettelijke rente aan uw cliënt

indien zou blijken dat niet over de volledige loonsom premie is geheven.

Via (...) is uw kantoor al in kennis gesteld van de gevallen die gecontroleerd moeten worden. Wij verstrekken daarbij duidelijke overzichten per bedrijf die vrij eenvoudig zijn te controleren en waarbij correcties ook eenvoudig zijn aan te brengen.

Wij zullen het zeer op prijs stellen indien u zo spoedig mogelijk zou kunnen voldoen aan ons verzoek om medewerking te verlenen aan deze controle-actie."

2. In reactie daarop deelde verzoekster het UWV bij brief van 12 november 2001 onder meer het volgende mee:

"Op 10 september 2001 heeft uw medewerker (...) ons schriftelijk verzocht om nogmaals een aantal gegevens aan te leveren.

In dit schrijven wordt aangegeven dat de invoering van het systeem PRINS nogal wat kinderziekten heeft vertoond. Gezien de zinsnede "uit coulance worden de ambtshalve PLO-regels op f 0 gesteld", concluderen wij dat u de hand in eigen boezem steekt voor de geconstateerde onvolkomenheden. Derhalve is het niet meer dan rechtvaardig dat u ook de hierbij horende kosten voor uw rekening neemt. Het kan niet zo zijn dat u op deze wijze gratis extern, hoog gekwalificeerd personeel inhuurt zonder hiervoor te betalen.

Wij hebben er destijds al op gewezen dat deze gegevens reeds eerder en juist waren aangeleverd. De kosten die hiermee zijn gemoeid, zijn dan ook aan uw organisatie te wijten. Dit heeft uw organisatie ook reeds toegegeven tijdens de rechtzitting voor het hof Den Haag, in de door STIOCAS aangespannen zaak. Derhalve zenden wij u hierbij de nota voor de voor u verrichte werkzaamheden."

Op 11 december 2001 stuurde verzoekster een brief met dezelfde inhoud als bovengenoemde brief naar het UWV.

3. Bij brief van 4 maart 2002 verzocht het UWV verzoekster om wat duidelijker aan te geven om wat voor fouten en om welke foute loongegevens het ging. Graag zou het UWV een aantal voorbeelden (afschriften van fouten) willen ontvangen. Verder gaf het UWV aan dat aansprakelijkheid van de door verzoekster genoemde kosten slechts aan de orde kon komen, indien er sprake zou zijn van een onrechtmatige daad door het UWV. Verzocht werd dan ook om aan te tonen dat er sprake was van een onrechtmatige daad.

4. In reactie op de brief van 4 maart 2002 berichtte verzoekster het UWV op 20 maart 2002 het volgende:

"U heeft ons gevraagd aan te geven wat de fouten waren die door uw organisatie waren gemaakt. Derhalve hebben wij de stukken verzameld van een tweetal cliënten waarbij de verwerking na een goede en tijdige aanlevering van de gegevens door uw organisatie

onjuist is geschied.

Bijlage 1 (...)

Deze bijlage bestaat uit de begeleidende brief bij de verstrekte PLO's in december 2000.

In augustus 2001 reageert u door middel van het toesturen van de gegevens, zoals deze bij u in het computersysteem voorkomen. Zoals u uit de bijgevoegde stukken kunt afleiden zijn de gegevens die wij hebben aangeleverd op zijn zachts gezegd onjuist verwerkt. De SV-dagen zijn in nagenoeg alle gevallen op 0 gezet en de SV-lonen zijn niet of onjuist verwerkt. Wij denken te mogen concluderen dat door uw organisatie de gegevens die u in eerste aanleg bij onze klant heeft verwerkt niet zijn gegevens waren maar die van een ander. Wellicht is er bij het verwerken van de mutaties een verkeerd aansluitnummer gehanteerd?

Bijlage 2 (...)

Bij de verwerking van de gegevens door ons aangeleverd in januari 2001 waren loongegevens van alle werknemers niet verwerkt. De dienstverbanden waren wel bij u geregistreerd. U heeft toen tot eind augustus 2001 de tijd genomen om tot de conclusie te komen dat er geen loongegevens in uw systeem waren opgenomen, terwijl er wel dienstverbanden stonden geregistreerd. Dit komt ons onwerkelijk voor. In deze tijd waarin de automatisering hoogtij viert, kunt u het niet aannemelijk maken dat uw reactie zo laat is en dat er deze grote aantallen fouten inzitten. De conclusie moet dan zijn ofwel uw systeem voldoet niet aan de daaraan te stellen eisen ofwel de ingezette personeelsleden ontbreekt het aan opleidingsniveau en ervaring.

Met de twee hierboven genoemde voorbeelden onderbouwen wij de rechtmatigheid van onze claim.

Deze voorbeelden zijn er twee uit een reeks van vergelijkbare voorvallen. Zoals u aan de hand van de aangeleverde gegevens kunt zien, zijn de fouten volledig aan uw organisatie te wijten. De gegevens worden door ons tijdig en juist aangeleverd en door uw organisatie niet of onjuist verwerkt. Tevens is de grote tijdsspanne tussen het moment van aanleveren en het kunnen vaststellen dat er dienstverbanden zijn geregistreerd en geen PLO's zijn verwerkt wel erg groot. De vele gevallen waarover we spreken geven aan dat uw organisatie systematisch fouten maakt bij het verwerken van de aangeleverde gegevens. Wij komen dan ook tot de conclusie dat zowel de functionarissen belast met de verwerking van deze gegevens, alsmede uw administratieve organisatie omtrent dit proces volstrekt onvoldoende zijn en de medewerkers zijn niet capabel.

De laatste onjuiste afrekening die we van u ontvangen hebben en waartegen wij bezwaar hebben gemaakt betreft onze cliënt (...). Bij de afrekening die u voor deze cliënt had opgesteld waren er zelfs premies berekend over het loon van een werknemer die ruim

ouder was dan 65 jaar. Dit geeft uitdrukkelijk aan dat de meest elementaire waarschijnlijkheidscontroles niet zijn opgenomen in de door u gebruikte software. Het is uw organisatie aan te rekenen dat de ingezette functionarissen en systemen niet van een acceptabel niveau zijn, waardoor dit soort onnodige fouten worden gemaakt. Derhalve kunt u niet anders dan de kosten, die gemaakt zijn om dit gemis aan kwaliteit binnen uw organisatie te compenseren, te voldoen. Daar wij als kantoor met alle UVI's te maken hebben, kunnen wij gericht vergelijken welke fouten er voor komen en in welke aantallen. UW UVI blinkt uit zowel in het hoge aantal fouten alsmede in het hoge aantal fouten alsmede in de diversiteit ervan. Dit onderbouwt mede onze stelling dat er klaarblijkelijk iets goed mis is met uw interne organisatie.

Wij hebben door het aanleveren van de gegevens betreffende de praktijkvoorbeelden van waar het mis ging ruim voldaan aan de onderbouwing van onze vordering. Wij attenderen u er derhalve op dat u de procedure niet onnodig moet verlengen door het steeds op zeer late tijdstippen opvragen van informatie. Ook wijzen wij u erop dat door uw schrijven van 10 september 2001 (...) u schriftelijk opdracht heeft gegeven deze gegevens aan u te verstrekken. Uw organisatie is er destijds ook direct op gewezen dat dit kosten met zich meebrengt.

U kunt in onze ogen niet anders dan toegeven dat uw organisatie in gebreke is gebleven en tevens onrechtmatig heeft gehandeld jegens onze cliënten. Wij sommeren u dan ook om voor 5 april 2002 de openstaande vordering aan ons te voldoen. Indien u zich niet aan deze termijn houdt zullen wij invorderingsmaatregelen nemen waarvan de kosten voor uw rekening komen."

5. Vervolgens deelde het UWV verzoekster op 29 april 2002 onder meer het volgende mee:

"In uw bovengenoemde brief (van 20 maart 2002; N.o.) heeft u het verzoek gedaan om de extra gemaakte kosten te vergoeden aangezien het volgens u onze organisatie aan te rekenen is dat de ingezette functionarissen en systemen niet van een acceptabel niveau zijn, waardoor er onnodige fouten gemaakt worden. U heeft samen met uw brief twee voorbeelden meegestuurd (...) bij welke cliënten van u wij fouten gemaakt hebben bij de verwerking van de door u aangeleverde gegevens en waarmee u de rechtmatigheid van uw claim onderbouwt.

Naar aanleiding van genoemde brief delen wij u het volgende mede.

Als eerste bieden wij onze excuses aan voor de late reactie.

Voorts betreuren wij het dat onze dienstverlening niet naar uw wens is verlopen.

Aansprakelijkheid van de door u genoemde kosten kan slechts aan de orde komen indien en voor zover er sprake zou zijn geweest van één of meer onrechtmatige daden

onzerzijds.

Derhalve hebben wij een onderzoek ingesteld waaruit het volgende naar voren is gekomen.

(in reactie op bijlage 1 van verzoekers brief van 20 maart 2002; N.o.)

Wij hebben de door u opgestuurde brief van 21 december 2000 met de daarbij horende PLO's ontvangen. De door u gedane opgave is op 27 december 2000 in behandeling genomen maar abusievelijk zijn de ingevoerde gegevens niet geaccordeerd waardoor de gegevens niet opgeslagen zijn in het computersysteem en wij u in augustus 2001 het verzoek gedaan hebben om de ontbrekende informatie aan te vullen.

Hiervoor bieden wij onze excuses aan.

Opgemerkt dient te worden dat u van uw zijde ook niet gereageerd hebt in verband met het uitblijven van de op te leggen premienota. Over deze periode, december 2000 tot 24 november 2001 (de datum van de premienota over 2000) heeft uw cliënt een financieel voordeel geleden.

Voorts hebben wij geconstateerd dat de door ons ontvangen MDV -en (melding dienstverband; N.o.) niet volledig ingevuld zijn waardoor er geen Zf-premie in rekening gebracht is voor de volgende werknemers:

(...)

Dit zal aan de afdeling Polis en Premie worden doorgegeven.

Van deze afdeling zult u een navordering ontvangen aangaande de niet door ons in rekening gebrachte Zf-premie van bovengenoemde werknemers.

Vervolgens zijn de volgende fouten geconstateerd bij de aanlevering van de MDV-en:

- (...) : is aangemeld met een onjuiste sofi-nummer

- (...) : de CAO-code was niet opgegeven

Bij de aanlevering van de PLO van (...) van 22 december 2000 zijn de volgende fouten geconstateerd:

De geboortedatum is niet ingevuld

De ingangsdatum van het loontijdvak is niet ingevuld

De einddatum van het loontijdvak is niet ingevuld

Op de PLO van 8 februari 2000 was het sofi-nummer van de volgende medewerkers niet vermeld:

(...)

Op de PLO van (...) is een einddatum van het loontijdvak aangegeven dat ligt na de datum waarop de arbeidsverhouding is beëindigd of te wel de einddatum van het loontijdvak ligt na de bij ons bekende datum van het einde van de arbeidsverhouding.

Op de PLO van (...) (door ons ontvangen op 29 januari 2002) is een aantal SV-dagen ingevuld dat groter is dan het toegestane aantal in het loontijdvak.

Voorts is het opgegeven aantal minuten in de gewerkte uren niet deelbaar door 5 of groter dan 59.

Ook op de PLO van (...) (door ons ontvangen op 29 januari 2002) is een aantal SV-dagen opgegeven dat groter is dan het toegestane aantal in het loontijdvak.

En ook op deze PLO is het aantal minuten in de gewerkte uren niet deelbaar door 5 of groter dan 59.

(in reactie op bijlage 2 van verzoekers brief van 20 maart 2002; N.o.)

Wij hebben de door u opgestuurde brief van 4 januari 2001 met de daarbij horende PLO's ontvangen. De door u gedane opgave is op 8 januari 2001 in behandeling genomen maar abusievelijk zijn de ingevoerde gegevens niet geaccordeerd waardoor de gegevens niet opgeslagen zijn in het computersysteem en wij u in augustus 2001 het verzoek gedaan hebben om de ontbrekende informatie aan te vullen.

Hiervoor bieden wij onze excuses aan.

Zoals hierboven reeds opgemerkt heeft u ook niet gereageerd op het uitblijven van een premienota over de periode waarover de PLO's zijn opgestuurd.

De eerste premienota over 2000 is pas verstuurd op 24 november 2001.

Tot die datum heeft uw cliënt dus duidelijk een financieel voordeel geleden.

Bij besturing van het dossier is het volgende naar voren gekomen:

Op de MDV-en van de volgende werknemers is de code van de CAO niet ingevuld:

(...)

Voorts is geconstateerd dat alle bovengenoemde werknemers als *niet* verzekeringsplichtig zijn opgegeven op de MDV-en waardoor er geen SV -premies voor genoemde werknemers in rekening is gebracht over de door hun gewerkte periode namelijk, september tot en met november 2000.

Ook dit had door u opgemerkt dienen te worden bij het ontvangen van de premienota.

Wij constateren wederom een financieel voordeel voor uw cliënt.

De door ons niet in rekening gebrachte SV-premies zullen wij alsnog navorderen.

Wij zullen dit doorgeven aan de afdeling Polis en Premie. Laatstgenoemde afdeling zal een gecorrigeerde premienota over 2000 aan uw cliënt versturen.

Ons is niet gebleken, noch is er aangetoond, dat er sprake is (geweest) van een onrechtmatige daad.

Voor zover u bedoelt aan te geven dat de hier aan de orde zijnde kosten het gevolg zouden zijn van de invoering van het nieuwe premie-inningsysteem, wijzen wij u op het volgende.

Wij onderkennen uiteraard dat de invoering van het nieuwe premie-incassosysteem, waaraan op zich reeds - wegens de maandelijkse afrekening - in ieder geval in de aanvangsfase extra werkzaamheden voor werkgevers inherent zijn, bij de invoering voor de werkgevers een omschakeling heeft betekend.

Eventueel extra te maken (accountants)kosten als uitvloeisel van het systeem respectievelijk ten gevolge van de invoering daarvan vallen binnen de risicosfeer van de ondernemer. Van schadevergoeding kan slechts sprake zijn, indien het GUO onrechtmatig zou hebben gehandeld.

Bovendien zal de nieuwe manier van gegevensaanlevering ook leiden tot een kostenbesparing doordat de (elektronische) gegevensaanlevering volledig aansluit bij de salarisadministratie.

Tevens dient te worden gewezen op het rentevoordeel dat de werkgever geniet tengevolge van het niet meer op voorhand behoeven betalen van premies. Een ander voordeel voor de werkgever is dat het nieuwe premie-incassosysteem een direct inzicht geeft in de met de uitbetaalde loonsom gemoeide premie.

Daarnaast wordt met de nieuwe wijze van gegevensaanlevering reeds voldaan c.q. is men voorbereid op nieuwe c.q. toekomstige regelgeving, waardoor werkgevers individuele loongegevens moeten verstrekken.

Voorts wordt bij correcte gegevensaanlevering het risico geëlimineerd dat op grond van het ABC-besluit boetes moeten worden opgelegd, als gevolg van het feit dat er een afwijking van meer dan 5% wordt geconstateerd tussen het loonbedrag waarop de voorschotnota en het loonbedrag van de definitieve afrekening is gebaseerd.

Met het voorgaande hebben wij beoogd beargumenteerd aan te geven waarom er in dezen geen aanleiding bestaat tot schadevergoeding en vergoeding van extra gemaakte kosten."

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht en naar de door verzoekster verzonden brieven aan het UWV, zoals opgenomen onder FEITEN.

C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

In reactie op de klacht bracht het UWV op 7 januari 2003 het volgende naar voren:

"Ingevolge artikel 10 van de Coördinatiewet Sociale Verzekering (CSV) is de werkgever verplicht een loonadministratie te voeren welke voldoet aan de daaraan te stellen voorschriften. Deze eisen zijn neergelegd in het Loonadministratiebesluit. Zo is de werkgever verplicht, over een door het uitvoeringsorgaan schriftelijk aan te geven periode, opgave te doen van het totaal aan loon van de bij hem in dienst zijnde werknemers en opgave te doen van alle gegevens die noodzakelijk zijn voor de vaststelling van het loon van elk van de bij hem in dienst zijnde werknemers. De loonadministratie moet gedurende vijf jaren na het einde van het kalenderjaar, waarop zij betrekking heeft, worden bewaard. De geclaimde extra werkzaamheden behoren aldus tot de wettelijke verplichtingen van de werkgever.

1. In tegenstelling tot hetgeen vermeld in onze brief van 29 april 2002 stelt het UWV GUO zich op het standpunt dat indien UWV GUO een haar toerekenbare fout heeft gemaakt die een onrechtmatige daad oplevert, de dientengevolge door de werkgever geleden schade vergoed moet worden.

2. Wij achten het zeker niet aannemelijk dat de kosten gemaakt om de gevraagde gegevens opnieuw aan te leveren, aanzienlijk zijn. Naar onze mening kunnen deze kosten uit niet meer bestaan dan de kosten die gemoeid zijn met het maken van kopieën van de reeds eerder aangeleverde loongegevens en de portokosten verbonden aan het verzenden van deze kopieën. Overigens geven de door WEA Belastingadviseurs ingediende facturen geen enkel inzicht in de aard van de extra verrichte werkzaamheden.

3. Wij achten voornoemde kosten ruimschoots gecompenseerd door het rentevoordeel dat is genoten nu tengevolge van het door toedoen van UWV GUO niet verwerken van de loongegevens, geresulteerd heeft in het met een aanzienlijke vertraging opleggen van de

premienota.

Met betrekking tot Sticosas (Stichting Collectieve Schadeclaims Agrarische Sector) (...) wensen wij het volgende onder uw aandacht te brengen.

Per 1 januari 1998 heeft GUO Uitvoeringsinstelling BV een nieuw geautomatiseerd incassosysteem ingevoerd (verder aan te duiden als PRINS). Een aantal werkgevers in de agrarische sector heeft gesteld extra werkzaamheden te hebben moeten (laten) verrichten omdat de invoering van PRINS niet geheel probleemloos is verlopen. Het merendeel (zo'n 1650) van deze werkgevers heeft hun vordering ter zake ad fl. 4.200.000,-- gecedeerd aan Sticosas en vervolgens heeft Sticosas GUO Uitvoeringsinstelling BV in rechte aangesproken in een kort geding procedure voor de president van de Arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage. Bij vonnis van 12 september 2000 heeft de president van de arrondissementsrechtbank de gevraagde voorziening, te weten een voorschot van fl. 2.000.000,-- geweigerd. Door Sticosas is tegen dit vonnis hoger beroep aangetekend bij het Gerechtshof te 's-Gravenhage, welk gerechtshof bij arrest van 18 september 2001 het kort geding vonnis heeft bekrachtigd onder vermelding dat de zaak zich leende voor een bodemprocedure. Hoewel Sticosas zich op het standpunt blijft stellen dat de werkgevers schade hebben geleden bij de invoering van PRINS en in overweging heeft genomen UWV in een bodemprocedure te dagvaarden en UWV van oordeel blijft niet schadeplichtig te zijn, zijn beide partijen op 15 oktober 2002 overeengekomen een einde te maken aan het geschil zonder dat door hen afstand wordt genomen van ieders eigen standpunt. UWV zal aan Sticosas betalen het totaal bedrag dat de werkgevers als inleggeld voor te bewijzen diensten aan Sticosas hebben betaald."

D. Reactie verzoekster

1. Verzoekster gaf bij brief van 21 januari 2003 de volgende reactie op het standpunt van het UWV van 7 januari 2003:

"In de reactie van het UWV GUO wordt een verkeerde voorstelling van zaken gegeven waarbij de extra werkzaamheden wel zeer worden gebagatelliseerd. Als ik het goed begrijp meent het UWV GUO dat alleen materiaalkosten kunnen worden vergoed en de loonkosten, casu quo gederfde uuropbrengsten maar buiten aanmerking dienen te blijven. Dit is volstrekt onjuist. Allereerst is het van belang vast te stellen wat er nu precies heeft plaatsgevonden. Aan het einde van elk jaar worden ten behoeve van cliënten werkgeversopgaven aan het UWV GUO verstrekt. Deze gegevens dienen te worden verwerkt door het UWV GUO en verondersteld mag worden dat dit juist gebeurt.

Dit is niet het geval geweest. In veel gevallen zijn gegevens uit deze opgaven niet, dat wel onjuist verwerkt. Pas na verloop van geruime tijd wordt dit dan geconstateerd. Dit gebeurt doordat het UWV GUO zelf verschillen constateert. Dit zijn zeer merkwaardige verschillen, waaruit al op voorhand duidelijk is dat deze zijn toe te schrijven aan een onjuiste

verwerking. Het UWV GUO heeft dit in een aantal gevallen ook aangegeven. Deze fouten zijn niet hersteld door te vragen de eerdere opgaven opnieuw in dezelfde vorm te doen. In dat geval zou mogelijk inderdaad kunnen worden volstaan met het inzenden van een kopie van de eerdere opgave.

Neen; het UWV GUO heeft ervoor gekozen om per brief aan te geven welke omissies er in de gegevensverwerking hadden plaatsgevonden en wenste voor die specifieke vragen antwoord. In een aantal gevallen wenste het UWV GUO dat de informatie op toegezonden formulieren werd ingevuld. Doordat specifiek gestelde vragen dienden te worden beantwoord, dit vond plaats na verloop van meerdere jaren, dienden oude dossiers uit het archief te worden opgehaald en te worden geraadpleegd. Enkele maanden na het afsluiten van het jaar worden de jaardossiers gearchiveerd. Na raadpleging van de dossiers dienden de gestelde vragen per brief te worden beantwoord. In sommige gevallen dienden nog toegezonden formulieren te worden ingevuld. Het op deze wijze verzamelen van gegevens en beantwoorden van gestelde vragen per brief is zeer arbeidsintensief. Nadat de gestelde vragen waren beantwoord moest worden geconstateerd dat in een aantal gevallen de aldus per brief verstrekte gegevens niet juist waren verwerkt, hetgeen aanleiding heeft gegeven tot weer correspondentie waarbij dezelfde of soortgelijke vragen opnieuw dienden te worden beantwoord.

Voor het oplossen van het eigen probleem heeft het UWV GUO kennelijk bewust gekozen voor een voor ons kantoor zeer arbeidsintensieve oplossing. Inderdaad zou het het makkelijkste zijn geweest indien voor die werkgevers waarbij verschillen waren geconstateerd, was gevraagd een kopie van de eerder verstrekte verzamelgegevens op te sturen. Men heeft ervoor gekozen per brief gerichte vragen te stellen hetgeen juist voor ons kantoor arbeidsintensief en voor het UWV GUO de makkelijkste werkwijze was.

Daarbij heeft men de gevolgen van de door het UWV GUO zelfgemaakte fouten voor zich tot een minimum willen beperken en deze nadelige gevolgen zoveel mogelijk op het bordje van ons kantoor geschoven. Ik meen dat daarmee het UWV GUO onzorgvuldig en onrechtmatig heeft gehandeld. Er was een duidelijke mogelijkheid om de schade zoveel mogelijk te beperken door te kiezen voor een voor ons eenvoudiger methode.

Dit heeft men vanwege het eigen gemak juist niet gedaan.

Ik meen dat het UWV GUO niet mag verlangen dat de door ons opgedrongen werkzaamheden worden verricht tegen uitsluitend het vergoeden van materiaalkosten.

Daar ons kantoor uren verkoopt en de met de werkzaamheden gemoeide tijd aan cliënten in rekening pleegt te brengen, meen ik dat het UWV GUO de met de werkzaamheden gemoeide tijd dient te vergoeden, te meer daar de werkzaamheden ten behoeve van het UWV GUO zijn verricht en duidelijk liggen buiten het kader van de gebruikelijke gegevensverstrekking waartoe ons kantoor op grond van wettelijke bepalingen gehouden

is.

In het slot van de reactie verwijst het UWV GUO naar een procedure met Sticosas.

Het UWV GUO trekt uit het verloop van deze procedure bepaalde conclusies. Echter, dit kan alleen indien alle stukken terzake worden verstrekt, hetgeen geheel is verzuimd. Wel begrijp ik uit de weergave van het UWV GUO, hoewel de volledige vordering niet is toegewezen, men toch bepaalde bedragen heeft betaald en dus schuld heeft erkend en bovendien de omvang van de te vergoeden schade uiteindelijk niet vaststaat."

2. In antwoord op nadere vragen van de Nationale ombudsman gaf verzoekster op 25 februari 2003 nog het volgende aan:

"Terecht stelt u de vraag op welk jaar de gegevens nu betrekking hebben. De zaak is inderdaad wat verwarrend. Het gaat inderdaad om zaken uit 2000, waarvan de verdere afhandeling met name in 2001 heeft plaatsgevonden. Dit laatste gegeven is de oorzaak van de verwarring.

Inderdaad hebben de voorbeelden ook betrekking op herhalingen van fouten. Dit is waarschijnlijk te wijten aan het feit dat gegevens bij herhaling niet juist door of namens het UWV GUO zijn ingevoerd. Naar ik begrepen heb heeft het UWV GUO gebruik gemaakt van de diensten van derden bij het invoeren van gegevens. In correspondentie heeft men toegegeven dat er sprake is van aanloopproblemen.

De werkgevers hebben niet of nauwelijks een rentevoordeel genoten. De premies worden doorgaans betaald van een lopende rekening. Op de saldi van deze lopende rekeningen plegen de banken geen rente te vergoeden. Het feit dat het UWV GUO in de gevallen van de geconstateerde fouten heeft aangegeven geen rente zoals gebruikelijk is in rekening te zullen brengen, brengt niet met zich mee dat dan ook feitelijk een rentevoordeel is genoten. Zou rekening worden gehouden met een heffingsrente, dan valt dit nog in het niet bij de gemaakte kosten, daar de gemaakte kosten een veelvoud zijn van deze rente. Overigens meen ik dat het op de weg van het UWV GUO ligt om aan te geven wat dan het rentevoordeel zou moeten zijn. Het gestelde rentevoordeel is gebaseerd op een aanname van het UWV GUO.

(Op de vraag: "U schrijft dat u de met werkzaamheden gemoeide tijd in rekening pleegt te brengen bij uw cliënten. Waarom hebt u er niet voor gekozen om dat in dit geval ook te doen, om vervolgens namens uw cliënten schadevergoeding te eisen?" antwoordde verzoekster; N.o.): De gevolgde gedragslijn is ingegeven door het feit dat cliënten niet bereid bleken opdracht te geven voor het verrichten van deze extra werkzaamheden. Deze opdracht is gewoonweg geweigerd. Dit is telefonisch meegedeeld aan het UWV GUO. Vervolgens heeft het UWV GUO opdracht gegeven om toch de gegevens maar te verstrekken."

3. Bij de reactie van 25 februari 2003 legde verzoekster kopieën van de periodieke loonopgaven over die zij op respectievelijk 21 december 2000 en 4 januari 2001 had verzonden aan het UWV, en die zij als voorbeelden had genoemd in haar brief van 20 maart 2002. Het betrof in beide gevallen loonopgaven per kalendermaand. Verder verstreekte zij de controle-staten jaartotaal 2000, gedateerd op 21 augustus 2001, inzake beide als voorbeeld genoemde werkgevers. Uit die controle-staten blijkt dat het UWV over de hoogte van het loon van slechts een klein aantal van de werknemers bij de als eerste voorbeeld genoemde werkgever beschikte. Inzake het tweede genoemde voorbeeld beschikte het UWV in het geheel niet over gegevens over de hoogte van het loon van de werknemers bij die werkgever. Verzoekster werd door het UWV verzocht de ontbrekende gegevens in die controle-staten in te vullen. In de controle-staten ging het niet om perioden per kalendermaand, maar om andere perioden.

E. Reactie Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

In antwoord op nadere vragen van de Nationale ombudsman deelde het UWV op 11 maart 2003 onder andere mee dat de betreffende gegevens over het jaar 2000 door verzoekster schriftelijk waren aangeleverd. Verzoeksters stelling dat er geen sprake van was dat UWV GUO aan verzoekster had verzocht om al eerder verstreekte gegevens over 2000 nogmaals te verstrekken, maar dat UWV GUO per geval specifieke vragen had gesteld, was volgens het UWV onjuist. Zoals verzoekster ook in diverse brieven had aangegeven betrof het gegevens die door verzoekster tijdig en juist waren aangeleverd, maar door GUO niet of onjuist waren verwerkt. Naast het verzoek om die gegevens opnieuw aan te leveren had UWV GUO in de brief van 29 april 2002 inderdaad een aantal specifieke vragen gesteld. Deze vragen hadden echter betrekking op onvolledig en/of foutief ingevulde meldingen dienstverband en periodieke loonopgaven. Of deze fouten ook stonden in de eerdere, niet door GUO verwerkte opgaven van verzoekster, viel niet na te gaan. De door verzoekster reeds aangeleverde gegevens waren niet meer in het bezit van UWV GUO en waren derhalve opnieuw opgevraagd.

F. Reactie op verslag van bevindingen van uwv

In reactie op het verslag van bevindingen deelde het UWV op 8 mei 2003 mee te willen benadrukken dat het UWV in de overeenkomst met Sticosas over de invoering van een nieuw incassosysteem geen schuld heeft erkend.

Achtergrond

1. Coördinatiewet sociale verzekering (Wet van 24 december 1953, Stb. 593, zoals gewijzigd per 1 januari 2002, Stb. 682)

Artikel 10, eerste en tweede lid:

“1. De werkgever voert een administratie met inachtneming van door Onze Minister daaromtrent te stellen regels.

2. De werkgever doet, met inachtneming van door Onze Minister daaromtrent te stellen regels, opgave van het door de werknemer genoten loon aan het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.”

2. Toetsing door de Nationale ombudsman van een klacht over een beslissing van een bestuursorgaan tot gehele of gedeeltelijke afwijzing van een aanvraag om schadevergoeding

In het geval van een klacht over een besluit van een bestuursorgaan tot (gedeeltelijke) afwijzing van een verzoek om schadevergoeding dat kan worden onderworpen aan het oordeel van de bestuursrechter is de Nationale ombudsman niet bevoegd.

Staat bij zo'n klacht de weg naar de bestuursrechter niet open, zodat de Nationale ombudsman ter zake wel bevoegd is, dan stelt de Nationale ombudsman zich terughoudend op. In zo'n geval is immers de burgerlijke rechter de instantie die bij uitsluiting bevoegd is om bindend te beslissen over de vraag of, op grond van bepalingen van burgerlijk recht, het betrokken bestuursorgaan is gehouden om de gestelde schade te vergoeden.

Alleen wanneer in zo'n geval naar het oordeel van de Nationale ombudsman de aanspraak van betrokkene op schadevergoeding, gezien de gronden waarop deze aanspraak berust, zo evident juist is dat het betrokken bestuursorgaan niet in redelijkheid tot zijn afwijzende besluit heeft kunnen komen, wordt dat besluit tot weigering van de gevraagde schadevergoeding aangemerkt als een niet-behoorlijke gedraging.

In de overige gevallen gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat het in beginsel vrijstaat aan het betrokken bestuursorgaan om te betwisten dat het gehouden is tot het vergoeden van de gestelde schade, en om zich in verband daarmee op het standpunt te stellen dat de vraag naar die gehoudenheid - eventueel - moet worden beantwoord door de burgerlijke rechter. In die gevallen zal er voor de Nationale ombudsman geen reden zijn om het besluit tot weigering van de schadevergoeding aan te merken als een niet-behoorlijke gedraging.